
VENTANILLA JOISSAR

24 de abril de 2012

OPJ-0615-2012

MBA

Benjamín García Vargas, **Gerente**

Centro de Servicios Financieros Catedral

Estimado señor:

De conformidad con la circular DDH-002-2012 del 06 de febrero 2012 y oficio DRC-0466-2012, emitido por la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional, adjunto informe de Gestión correspondiente al periodo comprendido entre el 12 de julio de 2007 al 09 de marzo de 2012 de forma física y magnética.

El informe considera el formato establecido por la Contraloría General de la República según Gaceta N-131 del 07 de julio del 2005, tal y como lo especifica el procedimiento denominado “Presentación y Publicación de informes de Fin de Gestión” de abril 2011 con los pormenores del negocio bancario, resultados y estrategias, así como cambios implementados.

Se remite copia de este informe a la Dirección de Desarrollo Humano y a Banca Fácil para que sea incluido en la intranet institucional.

Se procede adjuntar el Informe Final de Gestión según lo indicado.

Cordialmente,

Lic. Milena María Otárola Zúñiga, Jefe

Ventanilla Joissar

Cc Física y Magnética

MBA. Maritza Fuentes Salas, Directora Gestión de Desarrollo Organizacional

Licda. Silvia Goyes Rojas, Jefe Subproceso de Banca Fácil

Licda. Lilliam Chacón Gamboa, Jefe de Ventanilla Carit

Presentación

Resumen Ejecutivo

El informe se elaboró con el objetivo de atender lo dispuesto en la directriz de la Contraloría General de la República en lo referente a la presentación del Informe Final de Gestión publicado en la Gaceta N-131 del 07/07/2005 y el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno.

El periodo que abarca la gestión como Jefe de Ventanilla Carit es del 07 de julio de 2007 al 09 de marzo de 2012, por lo que se detallan los principales resultados obtenidos en el negocio bancario en las áreas de captación, colocación, morosidad, control interno y servicios bancarios.

1. Resultados de la Gestión

La ventanilla había trabajado con dos funcionarios desde julio de 2007 hasta marzo 2011, a partir de marzo 2011 se ha trabajado con tres funcionarios en cajas; con ellos se ha trabajado de manera personalizada y grupal siempre buscando el logro de los objetivos institucionales, se realizaban reuniones donde la retroalimentación era fundamental para mejorar la estrategia utilizada y lograr alcanzar la meta, a pesar del poco personal con que se contaba se colocó crédito personal y crédito hipotecario, los cuales contribuyeron a la obtención de utilidades. Con tres funcionarios se lograron alcanzar muchas de las metas propuestas, las cuales se detallan a continuación:

Captación:

La ventanilla presenta un buen resultado al 29 de febrero de 2012, a dicho corte contaba con un saldo en la cartera de ahorro a plazo de ¢1.029.34 millones, con un crecimiento de ¢36.11 millones para un cumplimiento acumulado de 127.50% al 29 de febrero de 2012. La cartera de ahorros programados cuenta con un saldo de ¢10.60 millones y un cumplimiento acumulado de 520.05%. La cartera de ahorro voluntario presenta un saldo de ¢236.60 millones y un cumplimiento acumulado de -126.05%. En lo referente al producto de cuentas corrientes a la fecha no se han realizado aperturas de cuentas corrientes ni se cuenta con meta en dicho indicador.

PRODUCTOS	DIC -2011	FEB - 2012	CRE ACUM	CUM ACUM	CUM ANUAL
AHORRO A PLAZO	¢993,23	¢1.029,34	¢36,11	127,50%	20,74%
AHORRO PROGRAMADOS	¢6,49	¢10,60	¢4,11	520,05%	60,68%
AHORRO VOLUNTARIO	¢259,38	¢236,60	-¢22,78	-126,05%	-24,23%
Total general	¢1.259,10	¢1.276,54	¢17,44	36,96%	6,34%

La cartera de ahorro a plazo es resultado de una gestión proactiva, la cual incluye llamadas a clientes con certificados a punto de vencer, llamadas en las fechas de cumpleaños de los clientes y al trato recibido por los compañeros cuando realizan cualquier tipo de gestión.

Colocación:

La cartera de crédito de la Ventanilla la componen el crédito personal y el crédito hipotecario. Para diciembre 2011, se cerró con un saldo de ¢535.23 millones de colones colocados en cartera de crédito personal para un cumplimiento anual de 74.68%. En la línea de vehículo se logró colocar ¢6.55 millones para un cumplimiento anual de 20.08%.

OFICINA NOMBRE	PRODUCTO	Dic-10	dic-11	CREC MES	CREC ACUM	CUMP ANUAL
VEN CARIT	COPEMEX	51,75	40,77	-1,81	-10,98	0,00%
	BACK TO BACK	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%
	DESARROLLO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%
	SOCIAL	4,70	3,45	-0,09	-1,25	0,00%
	PERSONAL HIPOTECARIO	103,88	77,58	-12,63	-26,30	0,00%
	PERSONAL	431,28	535,23	3,78	103,95	74,68%
	VEHICULO USADO	0,00	6,55	-0,07	6,55	20,08%
	REM_REP_MEJ	0,00	1,91	-0,01	1,91	0,00%
	VIVIENDA	134,94	109,93	-0,16	-25,01	0,00%
	NEGOCIACION DE PAGO	0,00	4,16	4,16	4,16	0,00%
	CORPORATIVA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%
Total VEN CARIT		726,55	779,58	-6,83	53,03	30,87%
Total general		726,55	779,58	-6,83	53,03	30,87%

Para enero de 2012 la colocación en crédito hipotecario ya no se estaba dando y la colocación en crédito personal había disminuido mucho, ya para febrero 2012 no se colocaba (debido a que me encontraba de vacaciones durante un mes).

PRODUCTO	Dic-11	29/02/2012	CREC_MENSUAL	CREC_ACUM	CUMPL_ACUM	CUMPL_ANUAL
COPEMEX	29	25	-2	-4	0%	0%
PERSONAL	535	533	-12	-2	-11%	-1%
PERSONAL						
HIPOTECARIO	78	77	0	-1	0%	0%
REM_REP_MEJ	2	2	0	0	0%	0%
SOCIAL	3	3	0	0	-14%	-3%
VEHICULO USADO	7	6	0	0	-3%	0%
VIVIENDA	110	96	0	-13	0%	0%
Total general	768	748	-14	-20	-60%	-7%

Lo cual hizo que el crecimiento en colocación sea negativo durante los primeros dos meses del año 2012. No obstante, la oficina recibe la visita de muchos clientes que desean el producto de crédito, lo cual implicaría la capacitación del personal de la oficina para recuperar la colocación y estar con números positivos.

Como se puede observar en el cuadro siguiente en diciembre 2007 se tenía una cartera de crédito de ¢178.23 millones y para diciembre 2011 la Ventanilla contaba con una cartera de ¢779.58 millones lo cual representa un crecimiento anual promedio de aproximadamente ¢150 millones.

dic-07	dic-08	Crec Acum	Meta diciembre 08	Cump Anual
178,23	392,51	214,29	39,35	544,56%
dic-08	dic-09	Crec Acum	Meta diciembre 09	Cump Anual
392,51	502,73	110,22	392,51	128,08%
dic-09	dic-10	Crec Acum	Meta diciembre 10	Cump Anual
502,73	674,80	172,07	0,00	0,00%
dic-10	dic-11	Crec Acum	Meta diciembre 11	Cump Anual
726,55	779,58	53,03	171,80	30,87%

Este crecimiento se ha visto ayudado por la línea de crédito 046 (CREDITON), dicha línea vino a darle más dinamismo a la apertura de créditos tanto para el sector público como para el sector privado. Cabe resaltar que las colocaciones han sido principalmente del tránsito de clientes y de la recomendación de boca en boca, ya que el aporte de Banca Fácil sea mediante citas o mediante Popular Express es mínima.

La oficina cuenta con una persona para analizar crédito personal más no tiene a alguien que formalice los créditos, por lo cual, para evitar que la colocación decrezca es necesario capacitar al menos a otra persona en crédito y al menos a dos en formalización para que la ausencia de alguna de ellas no afecta la operativa de colocación, lo cual se ha notado cuando mi persona se encuentra de vacaciones y en dicho periodo de tiempo no se ha colocado. El hecho de no colocar crédito hipotecario ha afectado la cartera en un decrecimiento producto de la normal amortización del pago de las cuotas mensuales y a la no colocación del mismo.

Morosidad:

Como se observa en el cuadro siguiente la meta de mora mayor a 90 días a diciembre 2011 se cumplió en un 37.51%

Meta Anual	Meta Acum	Result Acum Dic	Cumpl Acum	Meta Mensual	Res Dic	Cumpl del mes
13.335.189	13.335.189	22.276.795	59,86%	1.111.266	- 2.962.509	-37,51%

Resultado obtenido del esfuerzo conjunto del grupo de trabajo donde se le informaba la cliente si la deuda o fianza presentaba algún atraso, se asesoraba a los clientes para que efectuaran arreglos de pago que dejaran a la operación al día y se les indicaba la importancia de mantenerse al día en sus deudas y las implicaciones que los atrasos en la atención de las deudas les generaría en el sistema bancario nacional.

Rentabilidad:

El nivel de rentabilidad de la Ventanilla ha sido en los últimos dos años positivo, ya para el 29 de febrero de 2012 el nivel de rentabilidad era de 1.78% con una utilidad de ¢22.602 millones. Todo ello ayudado principalmente por la colocación de crédito personal.

	U.O./ACT. PROD.	U.O. ACUM.
A dic-10	5,63%	51.136
A dic-11	7,59%	77.606
A feb-12	1,78%	22.602

2. Cambios en el entorno:

A pesar de que la Ventanilla fue aperturada en el 2001 todavía a febrero de 2012 muchos clientes indican desconocer la existencia de la agencia, lo cual ha ayudado a incrementar los movimientos y la colocación de los diferentes productos.

3. Estado de la autoevaluación del Sistema de Control Interno:

En cuanto al nivel de Riesgo Operativo se detalla a continuación los resultados obtenidos durante el periodo comprendido entre enero 2008 y enero 2011:

Año	% de riesgo	Nivel de Riesgo
2008	6	Satisfactorio
2009	3	Excelente
2010	11	Satisfactorio
2011	5	Excelente

4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el Sistema de Control Interno de la Ventanilla Carit:

- 1.- Mediante reuniones se les dio a conocer a los funcionarios las responsabilidades que tienen para mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, las funciones que deben de realizar, la segregación de funciones en cuanto la operativa de la oficina.
- 2.- Mantenerlos informados sobre los cambios en el manual de políticas y procedimientos.
- 3.- Realización de autoevaluaciones cuatrimestrales y seguimiento a las medidas incumplidas.
- 4.- Revisiones mensuales por parte del Centro de Servicios Financieros Catedral.

5. Principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación institucional:

Se ha trabajado mucho en brindar un excelente servicio para que los clientes que son atendidos regresen y promuevan la oficina, lo cual se ha traducido en colocación y apertura de diferentes productos como ahorros programados y seguros autoexpedibles.

6. Estado de los proyectos más relevantes:

El proyecto más relevante en estos momentos es la atención y continuidad de las alertas generadas por la Oficialía de Cumplimiento. Del 27 de enero al 29 de febrero de 2012 no se atendieron alertas debido a que el usuario para la compañera que me sustituyó durante mis vacaciones no fue atendido por la Dirección Regional Central, a mi regreso mi usuario se encontraba deshabilitado y no fue sino hasta el 08 de marzo que se pudo ingresar al sistema. Dejando pendientes 11 alertas correspondientes a cinco clientes, los cuales anteriormente ya se habían justificado quedando pendiente la presentación de los documentos probatorios de los ingresos de la señora Jovita Tenorio.

7. Administración de recursos financieros

La formulación del Plan Anual Operativo lo realiza el Centro de Servicios Financieros Catedral mediante la herramienta SIPRE. La Ventanilla únicamente realiza el pago agua ya que desde mediados del año 2011 el pago del servicio eléctrico es realizado por el Subproceso de Presupuesto. No se cuenta con caja chica y no se realizan compras directas.

8. Sugerencias para la buena marcha de la agencia:

- 1.- Capacitar al personal en análisis y formalización de crédito para hacerle frente a la demanda de crédito del lugar y coadyuvar a la obtención de utilidades y con ello en la rentabilidad de la agencia.
- 2.- Realizar las gestiones pertinentes para que las alertas sean atendidas por el Centro de Servicios Financieros Catedral, ya que ello implica mucho tiempo y no se cuenta con el recurso humano necesario para dar una pronta respuesta.
- 3.- No descuidar las medidas del cuestionario de riesgo operativo, hacerlas de aplicación diaria para que los resultado de las evaluaciones sean excelentes.
- 4.- Realizar las gestiones para que la oficina tenga más difusión.

9. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad:

No se consideran observaciones al respecto.

10. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión hubiera girado la Contraloría General de la República:

A la fecha de este informe no hay disposiciones que cumplir giradas por la Contraloría General de la República.

11. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración:

A la fecha de este informe no hay disposiciones que cumplir giradas por algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

12. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna:

Las recomendaciones de la Auditoría Interna se han atendido de conformidad con los requerimientos establecidos y los plazos señalados.